



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Ofício PGE/PG nº 2053/2015

Rio de Janeiro, 10 de setembro de 2015.

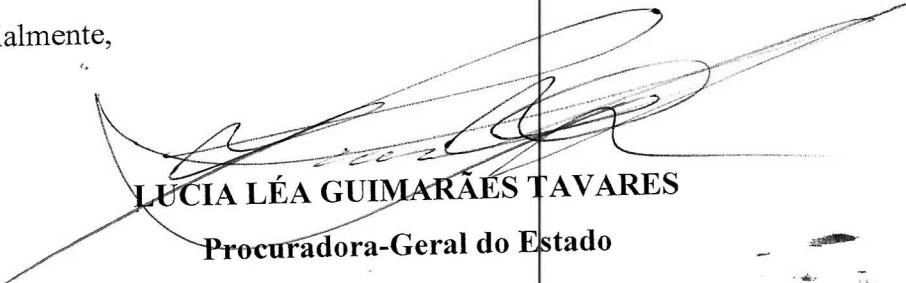
Assunto: Consultas Públicas

Senhor Conselheiro-Presidente,

Fazemos menção ao Ofício OF. AGENERSA/PRESI/SECEZ/C Nº 499/2015, para encaminhar a V. Sa. a análise jurídica realizada pela Procuradoria Geral do Estado acerca das minutas de “Manual de Procedimento sobre o serviço de atendimento ao Consumidor – SAC referente à CEDAE” e “Instrução Normativa que dispõe sobre a obrigatoriedade da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE em informar à AGENERSA sobre notificação/autuação de órgão municipal, estadual ou federal quanto a descumprimento da legislação ambiental ou de saúde pública e dá outras providências”, ambos em consulta pública promovida por esta Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro.

Aproveito o ensejo para renovar protestos de estima e consideração.

Cordialmente,

  
LUCIA LÉA GUIMARAES TAVARES

Procuradora-Geral do Estado

RECEBIDO  
PRESIDÊNCIA

Em 11/09/2015.

Hora 15h30: 02 m

Assinatura Matricula

AGENS	colo
ID 3466	
Data 11 / 09 / 2015	
Horário 11 : 25	
Assinatura	

Fernanda da Silva  
ID Fund. 442.10277  
Assistente - SECEZ  
AGENERSA

AGENERSA	PROJ 0
Documentos Gerados	11/09/2015
Data e Hora	11/09/2015
Assinatura	

PROT. AGENERSA 11/SET/2015 11:25 002893



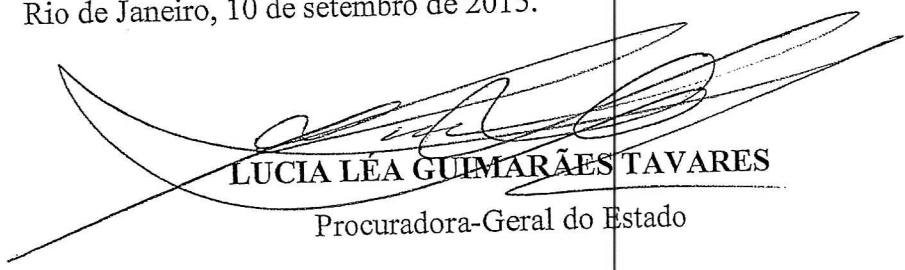
GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Processo n.º E-14/001.040531/2015

Aprovo a Promoção n.º 10/2015-APCBCA/PG-15 da Procuradora do Estado, Dra. Aline Paola C. B. Camara de Almeida, que analisou as Consultas Públicas nº 6 e 7 de 2015, promovidas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA.

Expeça-se ofício à AGENERSA.

Rio de Janeiro, 10 de setembro de 2015.



LUCIA LÉA GUIMARÃES TAVARES

Procuradora-Geral do Estado



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E-14/001.040531/15
Data 04/09/15 Fls. 20
Rubrica RSA

Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Procuradoria-Geral do Estado  
Coordenadoria Geral do Sistema Jurídico

Promoção n.º 10/2015-APCBCA/PG-15 Rio de Janeiro, 10 de setembro de 2015.

Processo n.º E-14/001.040531/2015

**AGENERSA – Consultas Públicas – Manual de Procedimento sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC referente à CEDAE – Instrução Normativa CODIR, que dispõe sobre a obrigatoriedade da CEDAE em informar à AGENERSA sobre notificação/autuação de órgão municipal, estadual ou federal quanto a descumprimento da legislação ambiental ou de saúde pública e dá outras providências – Função finalística da regulação: prospecção de resultados e não de meios – Poder de autogestão das sociedades de economia mista prestadoras de serviços públicos – Distinção entre usuário e consumidor – Sugestões pontuais às minutas. Proposta de ofício à AGENERSA.**

**Exma. Sra. Procuradora-Geral,**

**1.** Conforme V. solicitação seguem considerações sobre as minutas de "Manual de Procedimento sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC referente à CEDAE" (fls. 11/12) e "Instrução Normativa CODIR, que dispõe sobre a obrigatoriedade da CEDAE em informar à AGENERSA sobre notificação/autuação de órgão municipal, estadual ou federal quanto a descumprimento da legislação ambiental ou de saúde pública e dá outras providências" (fls. 19), ambas em consultas públicas promovidas pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro.

**1.1** Como é de V. conhecimento, o i. Conselheiro-Presidente da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA enviou o OF. AGENERSA/PRESI/SECEX/C Nº 499/2015, convidando esta Procuradoria a participar das referidas consultas públicas, que tem por objetivo colher contribuições e informações sobre as minutas apresentadas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Procuradoria-Geral do Estado  
Coordenadoria Geral do Sistema Jurídico

2. O material ora analisado foi obtido junto ao endereço eletrônico<sup>1</sup> indicado no referido Ofício. São, portanto, duas consultas públicas, que cuidam de temas distintos, merecendo, portanto, análise jurídica separada. No entanto, há pontos em comum, como o objetivo da consulta pública e a competência da AGENERSA, cujas conclusões são aplicáveis a ambos os casos.

### **I – DAS CONSULTAS PÚBLICAS**

3. Desde logo merece ser enaltecida a atuação da AGENERSA na realização de consultas públicas prévias à adição de atos normativos, como manuais e instruções normativas, especialmente porque nem a Lei de criação da Agência<sup>2</sup>, nem o seu Decreto regulamentador<sup>3</sup> estabelecem a necessidade de realização deste procedimento. Como registrado na sua página eletrônica, o objetivo da consulta pública é "dar transparência ao processo de regulação" e "viabilizar a participação da sociedade na atividade de regulação".

3.1 Este sistema acaba por conferir maior legitimidade aos atos da agência, na medida em que há maior representatividade na participação da sua edição, permitindo intensificar as discussões acerca das regras que deverão ser observadas pelos regulados. Além de denotar a prévia articulação entre agência e regulado, assim como facilitar a obtenção de subsídios relativos à prestação do serviço, a consulta pública pode contar com a participação também dos usuários e da sociedade em geral (cidadãos, universidades, setores especializados, etc.), o que acaba por contribuir para a tomada de decisões mais transparentes e legítimas.

3.2 Busca-se, desta forma, maior diálogo para a fixação das normas e padrões que serão definidos, o que garante maior segurança jurídica ao Poder Concedente, aos regulados e usuários, assim como a toda a sociedade em geral.

### **II – DA COMPETÊNCIA DA AGENERSA**

4. Constata-se competência da AGENERSA para a edição dos referidos atos, seja esta inserida no poder geral de regulação, seja em razão do que estabelece o art. 2º, inciso II<sup>4</sup>,

<sup>1</sup> [www.agenersa.rj.gov.br/consultaspúblicas](http://www.agenersa.rj.gov.br/consultaspúblicas)

<sup>2</sup> Lei nº 4.556, de 6 de junho de 2005, que cria, estrutura, dispõe sobre o funcionamento da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA, e dá outras providências.

<sup>3</sup> Decreto nº 38.618, de 8 de dezembro de 2005, que regulamenta e fixa a estrutura administrativa, atribuições e normas de funcionamento da AGENERSA conforme a caput do artigo 1º da Lei Estadual nº 4.556, de 06 de junho de 2005.

<sup>4</sup> Art. 2º - A AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos: (...) II - na área de serviços de



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Procuradoria-Geral do Estado  
Coordenadoria Geral do Sistema Jurídico

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E-	14.004.053/115
Data	04/03/15
Fls.	21
Rubrica	2500

c/c art. 3º, incisos I, III e VI<sup>5</sup>, da Lei nº 4.556, de 2005, que conferem à Agência a atribuição de controlar e fiscalizar os serviços públicos de esgoto sanitário e industrial e de abastecimento de água e de coleta e disposição de resíduos sólidos prestados pelas empresas outorgadas, cabendo-lhe pugnar pela prestação adequada do serviço, a estabilidade nas relações entre Poder Concedente, outorgados e usuários e atendimento abrangente à população, otimização ao uso dos bens coletivos e a modernização, aperfeiçoamento, eficiência e economicidade dos serviços prestados.

**4.1** A par da legislação acima citada, o § 1º, do art. 1º do recente Decreto nº 45.344<sup>6</sup>, de 17 de agosto do corrente, estabelece a submissão da CEDAE à regulação da AGENERSA a partir de agosto, o que não foi uma surpresa, já que o revogado Decreto nº 43.982<sup>7</sup>, de 11 de dezembro de 2012, já dispunha desta forma.

### **III - Consulta Pública nº 6/2015: Manual de Procedimento sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC referente à CEDAE**

**5.** O objetivo do manual é estabelecer regramentos sobre o serviço de atendimento telefônico da CEDAE, denominado SAC, que tem por objetivo resolver "as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços em primeira instância".

**5.1** Em apertada síntese, o manual determina que as ligações do consumidor para o SAC devem ser gratuitas e estabelece detalhamento da forma de prestação do serviço de atendimento, como a sua acessibilidade por "menu eletrônico" com várias subdivisões para o direcionamento do atendimento (contato com atendente, reclamação, cancelamento de contratos e serviço); especifica que a ligação não será finalizada antes da conclusão do atendimento; define tempo máximo de espera de três minutos; fixa que o serviço será

esgoto sanitário e industrial e de abastecimento de água e de coleta e disposição de resíduos sólidos prestados pelas empresas outorgadas, concessionárias e permissionárias, nas quais o Estado figure como Poder Concedente ou Permitente, nos termos das normas legais, regulamentares e consensuais pertinentes, e por serviços autônomos dos municípios, estes, respeitados os limites de autonomia municipal, mediante convênios.

<sup>5</sup> Art. 3º - No exercício de suas atividades, pugnará a AGENERSA pela garantia dos seguintes princípios fundamentais: I - prestação pelos concessionários, de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, tanto qualitativa quanto quantitativamente; (...) III - estabilidade nas relações envolvendo o Poder Concedente, concessionários ou permissionários e usuários, no interesse de todas as partes envolvidas; (...) VI - a expansão dos sistemas, o atendimento abrangente da população, a otimização ao uso dos bens coletivos e a modernização e aperfeiçoamento, eficiência e economicidade dos serviços prestados;

<sup>6</sup> Estabelece as condições gerais para a regulação e fiscalização das atividades da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA e dá outras providências.

<sup>7</sup> Submete a Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE à fiscalização e regulação de suas atividades por parte da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA e dá outras providências.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Procuradoria-Geral do Estado  
Coordenadoria Geral do Sistema Jurídico

ininterrupto, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana; garante acesso por pessoas com deficiência auditiva ou de fala; determina que o número do SAC constará em todos os materiais impressos da CEDAE; cria critérios de qualidade do atendimento, como a capacitação do atendente; determina a garantia de transferência imediata ao setor competente para o atendimento definitivo da demanda; que haverá sistema informatizado para garantir acesso do histórico do consumidor; veda a veiculação de mensagens publicitárias, salvo com o consentimento do consumidor; determina a possibilidade do acompanhamento das demandas pelo consumidor; fixa que o controle será por sequência numérica única, cujo registro poderá ser enviado por correspondência ao consumidor; obriga a manutenção da gravação das chamadas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, sendo este registro mantido à disposição do consumidor por período mínimo de dois anos após a solução da demanda, tendo o consumidor o direito de acesso ao seu conteúdo, o que deverá lhe ser enviado no prazo máximo de setenta e duas horas úteis; determina a classificação da demanda, considerando a sua natureza e complexidade; estabelece a suspensão de cobrança quando for indevida ou em se tratando de serviço não solicitado; prescreve que o pedido de cancelamento do serviço deverá ser processado imediatamente, sendo este um direito assegurado ao consumidor; estabelece que os efeitos do cancelamento deverão ser imediatos à solicitação do consumidor *"ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo"* e que independe de seu adimplemento contratual. Por fim, estabelece que o comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

6. O documento pretende criar várias obrigações para a CEDAE a fim de viabilizar o atendimento dos seus usuários, o que, em sentido genérico é reconhecido pelo Decreto nº 45.344, de 2015, em especial pelos incisos IV e V, do art. 3º.

6.1 Mais do que o citado decreto, a Lei nº 4.736, de 29 de março de 2006, que dispõe sobre normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado do Rio de Janeiro, garante aos usuários o "direito à informação" (art. 4º) e especifica as formas para a obtenção desta meta, consoante o dispositivo abaixo:

Art. 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

<sup>8</sup> Art. 3º Fica obrigada a CEDAE, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Decreto, a: IV - prestar aos usuários e a AGENERSA esclarecimentos sobre as prestação e qualidade dos serviços; V - assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações de eventuais falhas na prestação dos serviços ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Procuradoria-Geral do Estado  
Coordenadoria Geral do Sistema Jurídico

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E- 14.101.4053/15
Data 04/09/15 Fls. 22
Rubrica 050

- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

**6.2** No entanto, o manual extrapola o poder regulatório da Agência, cuja atividade é finalística. Em outras palavras, as normas regulatórias devem pugnar pelo atingimento de um resultado satisfatório, sem indicar determinado meio a ser utilizado pelos regulados, o que já foi de certa forma definido pela lei acima citada.

**6.3** Em sua obra sobre direito regulatório explica DIOGO DE FIGUEIREDO MOREIRA NETO que "o escopo da atividade reguladora vem sempre definido como o *atingimento de um resultado prático*, que alie a maior satisfação do interesse público substantivo com o menor sacrifício possível de outros interesses constitucionalmente protegidos"<sup>9</sup> e, mais adiante, que as normas reguladoras não são preceptivas de condutas, mas preceptivas de resultado, a serem atingidos com eficiência, equilibrando continuamente e do melhor modo interesses e valores que se embatem em setores críticos das relações interpriadas<sup>10</sup>.

**6.4** Ocorre que a premissa que norteia a minuta de manual ora em comento expressa mais "meios" do que "fins" e, neste sentido, não manifesta regulação preceptiva de resultados, mas sim de condutas.

**6.5** Neste sentido, cabe à CEDAE, de acordo com a sua autonomia funcional e administrativa, estabelecer como a gestão dos atendimentos de seus usuários será realizada para o atingimento do *resultado* a ser definido na norma. Por exemplo, se serão disponibilizados vários números de telefone para o atendimento ao invés de acesso por "menu eletrônico". Contanto que o resultado "atendimento do usuário e solução do seu problema, com a divulgação da informação" seja atingido, é desimportante "como" a entidade regulada o perseguirá, pelos "meios" que disponibilizará. Outro caso, é absolutamente necessário que o serviço de atendimento seja realizado vinte e quatro horas por dia, nos sete dias da semana? Significa que, à madrugada, quando o custo do empregado é mais alto, em decorrência das horas noturnas a que faz jus, será disponibilizado um atendimento que não seja somente para os casos de emergência?

<sup>9</sup> NETO, Diogo de Figueiredo Moreira. Direito regulatório. Renovar: Rio de Janeiro, 2003, p. 93.

<sup>10</sup> ob. cit. p. 113



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Procuradoria-Geral do Estado  
Coordenadoria Geral do Sistema Jurídico

**6.6** Se de um lado compete à CEDAE prover atendimento adequado e com qualidade aos seus usuários, visando, principalmente, a solução do problema que lhe é apresentado e o acesso à informação, inclusive o atendimento imediato, especialmente em casos de urgência, de outro lado, certo é também que a forma para viabilizar tal obrigação deve ser definida por ato próprio da entidade regulada, que considere seus atos internos de gestão, eis que a autonomia administrativa pressupõe absoluta liberdade para estabelecer a forma de cumprimento de obrigações, pela sua organização interna.

**6.7** Recomenda-se, pois, seja avaliado pelo órgão regulador se a minuta do manual ora em comento não retrataria um excesso pela projeção das condutas a serem observadas pela CEDAE, ao invés da fixação de parâmetros para o atingimento de resultados. Esta forma de proceder resultará no aumento do custo da prestação do serviço que reverteria, em consequência, em aumento tarifário, a cargo do usuário.

**7.** Recomenda-se, também, que os usuários do serviço público prestado pela CEDAE não sejam designados "consumidores". A questão já foi objeto de Parecer desta Procuradoria Geral do Estado (Parecer nº 11/2007-FAG, do i. Procurador do Estado, Dr. FLAVIO AMARAL GARCIA) que consignou ter a Constituição Federal disciplinado as figuras do usuário (art. 37, § 3º) e do consumidor (art. 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V) em dispositivos distintos, o que já seria suficiente para afastar a confusão. A par deste argumento, explica que a relação com o usuário é tipicamente de Direito Público, enquanto que no caso do consumidor a relação é tipicamente de Direito Privado.

**7.1** A doutrina regulatória<sup>11</sup> tem reconhecido a polêmica que envolve o assunto. MARCOS JURUENA VILLELA SOUTO explana o motivo do equívoco:

Há intensa discussão doutrinária acerca da equivalência (incorporação) do conceito de *usuário e consumidor*.

O fato de o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90) atribuir ao usuários os mesmos direitos do consumidor (art. 22) não é suficiente para o deslinde da questão.

<sup>11</sup> "Diversamente da situação de consumo, a relação contratual entre concessionária e usuário, mediante a qual uma parte se obriga a prestar um serviço, recebendo em pagamento um preço público (tarifa), tem como pressuposto uma outra, entre a concessionária e o poder concedente. Em situações semelhantes a essa, a doutrina civilista italiana aponta a existência de dois contratos coligados, um, principal, o outro, acessório." // "Disso tudo se conclui que a defesa do usuário de serviço público não é atribuição dos órgãos de defesa do consumidor, e sim da respectiva agência reguladora, cujo desafio é organizar-se adequadamente para isso." AMARAL, Antônio Carlos Cintra do. Distinção entre Usuário de Serviço Público e Consumidor. Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico, Salvador, Instituto de Direito Público da Bahia, nº 6, mai/jun/jul de 2006. Disponível na internet: <<http://www.direitodoestado.com.br>>. Acesso em 10 de setembro de 2015





SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo E.	14.001.4053/115
Data	04/08/15
Fis.	23
Rubrica	250

Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Procuradoria-Geral do Estado  
Coordenadoria Geral do Sistema Jurídico

Isto porque, em situações excepcionais – como, por exemplo, uma crise no fornecimento de algum serviço público (energia, água, gás canalizado, cujos insumos dependem da natureza), outra lei pode excluir tal extensão do conceito.

(...)

Por outro lado, se houve mera *equiparação*, esta, por política regulatória ou tarifária, pode deixar de existir.

Ao que parece, a Constituição Federal de 1988, que ainda faz a distinção entre *serviço público e atividade econômica*, tratou de dar sede distinta aos conceitos, reservando aos usuários lei específica, prevista no art. 37, § 3º, CF (não sendo demais lembrar que o código de Defesa do Consumidor é norma geral sobre produção e consumo – CF, art. 24, V, comportando disciplina específica, inclusive no que concerne ao órgão regulador).

**7.2** Ocorre que, em âmbito estadual, se reconhece expressamente a autonomia da categoria “usuários de serviços públicos”, materializada pela Lei nº 4.736, de 2006, antes citada, o que afastaria, de plano, a sua denominação por “consumidores” pela agência reguladora do serviço.

**8.** Por fim, a norma prevê a possibilidade de “cancelamento do serviço”, que deverá ser “assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço”. Recomenda-se seja avaliada esta questão pelo órgão regulador, especialmente nesta espécie de serviço categorizada como monopólio natural.

**8.1** Com efeito, ao invés dos serviços de telefonia, em que a concorrência é a tônica da regulação e o usuário pode optar pelas várias prestadoras do serviço, não há alternativa nos serviços públicos de saneamento básico, neste incluído o abastecimento de água potável, na forma do art. 3º, inciso I, alínea a, da Lei nº 11.445<sup>12</sup>, de 2007. Isto porque a característica dos serviços de saneamento é, justamente, o monopólio natural, por estarem constituídos na forma de rede, o que determina que apenas um só prestador realize o serviço naquela localidade, em razão de seus elevados custos de implantação.

**8.2** Não só por este motivo, mas também pelo fato dos serviços de saneamento impactarem diretamente no meio ambiente, além de serem essenciais para a manutenção da saúde pública, cabe ao Poder Público intervir para promover a adesão obrigatória do serviço pelo usuário, de modo que este não pode “renunciar” ao direito/dever de utilizar a rede disponibilizada.

**8.3** Assim, não havendo alternativa para o usuário, é melhor que não se permita o cancelamento de tal serviço público.

<sup>12</sup> Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, altera as Leis nºs 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei nº 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Procuradoria-Geral do Estado  
Coordenadoria Geral do Sistema Jurídico

**IV - Consulta Pública nº 7/2015: Instrução Normativa do Conselho Diretor da AGENERSA, que dispõe sobre a obrigatoriedade da Companhia Estadual de Água e Esgoto – CEDAE em informar à AGENERSA sobre notificação/autuação de órgão municipal, estadual ou federal quanto a descumprimento da legislação ambiental ou de saúde pública e da outras providências**

9. A minuta da Instrução Normativa prevê que a CEDAE informe ao órgão regulador, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data do recebimento, sobre qualquer notificação/autuação de Órgão Municipal, Estadual ou Federal quanto ao descumprimento da legislação ambiental ou de saúde pública, apresentando o teor da notificação/autuação, providências adotadas, os prazos para cumprimento, assim como outras informações que entender pertinentes.

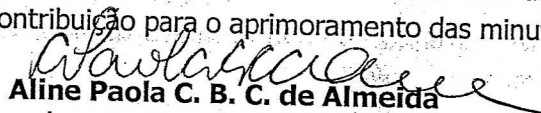
9.1 A norma prevê também a obrigação da AGENERSA em notificar a CEDAE e o órgão responsável pela fiscalização ambiental ou de saúde pública, nos casos em que tenha ciência ou constate possível/efetivo descumprimento da legislação vigente.

9.2 Por fim, a norma determina que tais informações sejam encaminhadas ao Conselho Diretor para análise, providências e/ou abertura de processo regulatório específico.

10. A norma recebe o amparo do art. 3º, inciso I, da Lei nº 4.556<sup>13</sup>, de 2005, que cuida do funcionamento da AGENERSA, e que especifica que no exercício de suas atividades, esta pugnará pela garantia de princípios fundamentais, em especial da "prestação pelos concessionários, de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários", que é conceito jurídico indeterminado, comportando a possibilidade de atuação mais ampla, a fim de verificar o cumprimento de normas ambientais ou de saúde pública junto a órgãos de outros entes da federação.

10.1 De outro lado, materializa, também, colaboração por parte da agência reguladora, na medida em que deve notificar a CEDAE nas hipóteses de possível descumprimento de normas desta natureza, possibilitando a antecipação das possíveis soluções.

11. Considerando que são estas as breves observações que poderiam ser apresentadas nesta ocasião, opino que seja encaminhado Ofício à AGENERSA com as observações ora explanadas, como forma de contribuição para o aprimoramento das minutas apresentadas.

  
Aline Paola C. B. C. de Almeida

Procuradora-Assistente da Coordenadoria  
Geral do Sistema Jurídico

<sup>13</sup> cria, estrutura, dispõe sobre o funcionamento da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA, e dá outras providências.